



МЕНАЏМЕНТ НА НАСТАНИ: АСПЕКТИ НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО

# МЕНАЏМЕНТ НА НАСТАНИ АСПЕКТИ НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО



ОЛИВЕР ФИЛИПОСКИ, ДЕЈАН МЕТОДИЈЕСКИ,  
МЛАДЕН МИЦЕВСКИ, ЧЕДОМИР ДИМОВСКИ,  
КРИСТИЈАН ЦАМБАЗОВСКИ, МИЛЕНА ТАЛЕСКА,  
ЕМИЛИЈА ТОДОРОВИЌ

# **МЕНАЏМЕНТ НА НАСТАНИ: АСПЕКТИ НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО**

ТУРИСТИКА  
СКОПЈЕ  
2019

**Автори:** Оливер Филипоски, Дејан Методијески, Младен Мицевски, Чедомир Димовски, Кристијан Џамбазовски, Милена Талеска, Емилија Тодоровиќ

**Рецензенти:** Нако Ташков, Никола Цуцулески

**Лектор:** Толе Белчев

**Дизајн:** Стојан Каевски

**Печати:** Туристика Скопје

**Тираж:** 100

338.48:005 640.4:005

МЕНАЏМЕНТ на настани : аспекти на туризмот и угостителството / Оливер Филипоски ... [и др.]. - Скопје : Туристика, 2019. - 258 стр. ; 21 см

Фусноти кон текстот. - Други автори: Дејан Методијески, Младен Мицевски,

Чедомир Димовски, Кристијан Џамбазовски, Милена Талеска, Емилија Тодоровиќ. - Библиографија: стр. 250-258

ISBN 978-608-4872-04-7

1. Филипоски, Оливер [автор] 2. Методијески, Дејан [автор] 3. Мицевски,

Младен [автор] 4. Димовски, Чедомир [автор] 5. Џамбазовски, Кристијан

[автор] 6. Талеска, Милена [автор] 7. Тодоровиќ, Емилија [автор]

а) Туризам - Организирање на настани б) Угостителство - Организирање на настани

COBISS.MK-ID 111924234

## Содржина

ВОВЕД.....	7
1. ДЕФИНИРАЊЕ, ВИДОВИ И ЗНАЧЕЊЕ НА НАСТАНИТЕ ....	9
1.1. Поим и дефинирање на настаните .....	9
1.1.1. Значењето на настаните за угостителството и туризмот.....	11
1.1.2. Социјални, културни, економски и политички влијанија на настаните .....	12
1.1.3. Меѓународни примери и позначајни светски настани .....	13
1.1.4. Преглед на позначајните настани во Македонија.....	18
1.2. Историски развој на настаните .....	26
1.2.1. Постановок и развој на конференциите .....	26
1.2.2. Историски прогрес на саемите .....	34
1.2.3. Краток преглед на историјата на фестивалите.....	43
1.2.4. Преглед на историскиот развој на банкетите.....	45
1.3. Критериуми за поделба на различните видови настани .....	47
1.3.1. Поделба на настаните според содржината ....	47
1.3.2. Поделба на настаните според континуитет на организација и значење .....	49
1.3.3. Поделба на настаните според бројот на учесниците .....	50
1.3.4. Поделба на настаните според територијалниот опфат .....	51
1.3.5. Поделба на настаните според временскиот период на одржување .....	53
2. Подготовка на содржината на програмата на настанот .....	54

2.1. Развој на цели за туристички настани .....	54
2.1.1. Основни цели за организирање на настан .....	55
2.1.2. Комуникација со соработници во организирањето на настан .....	70
2.1.3. Подготовка на програма за настан .....	77
2.1.4. Креирање на организациска структура за туристички настани .....	80
2.2. Услуги кои се предлагаат за организација на настанот .....	81
2.2.1. Определување на потребен простор за одржување на настан .....	81
2.2.2. Човечки ресурси во организација на настанот .....	86
2.2.3. Избор на храна и послужување за настан ....	101
2.2.4. Неопходна опрема и технологија за организација на настани.....	107
2.2.5. Дополнителни услуги во организација на настан .....	116
2.3. Безбедносни мерки за организација на настани .....	121
2.3.1. Сигурност .....	124
2.3.2. Опасности .....	124
2.3.3. Обрнување внимание на публиката .....	127
2.3.4. Безбедност.....	129
2.3.5. Медицински и услуги за итни случаи .....	131
3. Планирање на рамка на активности на настани .....	134
3.1. Опфатот на настанот и временска рамка на настанот .....	137
3.1.1. Опфат на настанот .....	140
3.1.2. Карактеристики на учесниците на настанот .	144
3.1.3. Креирање на временска рамка со опис на активности .....	149

3.1.4. Воспоставување на организациска структура .....	159
3.1.5. Промотивни активности поврзани за настан	164
3.2. Буџетот за организација на настанот.....	167
3.2.1. Планирање на буџетот за настанот .....	167
3.2.2. Калкулација на буџетски ставки .....	168
3.2.3. Пресметување на трошоците за организација на настанот .....	173
3.2.4. Пресметка на приходи од реализиран настан .....	178
3.3. Договор за организација на настанот .....	183
3.3.1. Прием на барање за организација на настанот .....	183
3.3.2. Изработка на понуда за организација на настанот .....	184
3.3.3. Составување на договор за организација на настанот .....	187
3.3.4. Составување на договори со даватели на услуги .....	192
3.3.5. Составување на договори со спонзори.....	201
4. Комуницирање на настан и постигнување задоволство од настанот .....	204
4.1. Видови на комуникација на настан .....	204
4.1.1. Значење на комуникацијата во одржувањето на настанот .....	205
4.1.2. Видови на комуникација со учесници и даватели на услуги на настанот .....	210
4.1.3. Комуникација со медиуми .....	213
4.1.4. Комуникација по завршување на настанот ..	215
4.2. Контрола на квалитетот на услугите вклучени во настанот .....	215

4.2.1. Начини за контрола на храна и пијалаци за настан .....	226
4.2.2. Контрола на технологии и опрема на настанот .....	228
4.2.3. Контрола на дополнителни услуги за настанот .....	229
4.2.4. Контрола на локација за настанот .....	229
4.3. Евалуација и методи на испитување на учесниците во настанот.....	230
4.3.1. Методи на испитување на учесниците во настанот (набљудување, интервју, анкета).....	236
4.3.2. Изработка на анкетен прашалник за учесници во настан .....	244
4.3.3. Анализа на анкетен прашалник од настан ...	250
4.3.4. Препораки за подобрување на настанот .....	250
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	252

## ВОВЕД

Книгата „Менаџмент на настани: аспекти на туризмот и угостителството“ е наменета за сите кои работат во секторот поврзан со организирањето на настани, угостителството и туризмот, за академската јавност, студентите, истражувачите, заинтересираните страни од приватниот, јавниот и невладиниот сектор кои директно или индиректно се поврзани со организацијата на настани и туризмот. Книгата е изготвена со цел да се збогати постоечката литература поврзана со проблематиката на менаџментот на настани од аспект на угостителството и туризмот.

Материјалот во книгата е поделен во четири основни поглавја. Во првиот дел е опфатен материјалот кој се однесува на дефинирање на настаните, значењето на настаните за угостителството и туризмот, социо-културните и економските влијанија на настаните, примери на позначајни настани во светот и во Македонија. Исто така, обработен е материјалот поврзан со историскиот развој на настаните, како и критериумите за поделба на различните видови на настани.

Во вториот дел се разгледуваат подготовката на содржината на програмата на настанот, основните цели на настанот, просторни и човечки ресурси, техника и опрема, услуги на храна и пијалаци и дополнителни услуги во организација на настан. Исто така, посветен е дел за безбедносните мерки при организација на настанот.

Третиот дел е посветен на опфатот на настанот и неговата временска рамка, планирање и калкулација на



буџет за организација на настан, примање на барање за организација на настан, изработка на понуда за настан и склучување на договори при реализација на настан.

Четвртиот дел има за цел да ги опфати основните аспекти на комуницирање со учесниците и постигнување на задоволство од настанот, контрола на квалитетот на услугите кои се предлагаат на настанот, методите на испитување на учесниците во настанот, како и препораките за подобрување на организацијата на настанот.

Во материјалот се презентирани современите светски тенденции во развојот на индустријата поврзана со настани, како и МИЦЕ туризам. Исто така, дадени се примери од светските практики поврзани со организацијата и менаџментот на настани, како и менаџментот на настани во нашата земја.

Во изработката на книгата користена е соодветна стручна литература и релевантни интернет извори од областа на менаџментот на настани, угостителството и туризмот. Имајќи предвид дека ова е прво издание на книгата, можеби сме пропуштиле некои важни елементи поврзани со менаџментот на настаните. За сите забелешки, мислења и коментари, авторите ќе Ви бидат благодарни и ќе ги земат предвид при создавањето на второто дополнето и проширено издание. Исто така, искажуваме благодарност и до сите наши колеги и соработници кои дадоа придонес во обезбедувањето на неопходните материјали за комплетирање на книгата, како и на рецензентите за укажаните искрени и конструктивни сугестии.

Од авторите